

Informations juridiques et politique de confidentialité

Vous trouverez ci-dessous, plus d'information sur la politique de confidentialité et en matière de cookies d'Essent Belgium sa (ci-après désignée par « nous »), dont le siège est sis à Veldkant 7, 2550 Kontich, BCE 0476.243.769, RPM Anvers. Vous trouverez également de plus amples informations relatives à l'utilisation de nos sites Web et applications mobiles.

A. POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

a. Généralités

Nous sommes convaincus de l'importance essentielle de la protection de la vie privée pour nos activités. C'est pourquoi nous mettons tout en œuvre pour que nos activités soient conformes à la réglementation en vigueur, en particulier la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée et ses arrêtés d'exécution (ci-après dénommée « la législation sur la protection de la vie privée »). Vous trouverez ci-dessous un aperçu des données que nous traitons, l'usage que nous en faisons et qui les reçoit. Conformément à la législation sur la protection de la vie privée, nous sommes considérés dans ce cadre comme le responsable du traitement des données personnelles.

Nous traitons et veillons à sécuriser les données personnelles avec la plus grande attention. Nous agréons les données personnelles que vous introduisez sur nos sites Web, nos applications mobiles et l'environnement Monessent.be. Nous traitons en outre les données personnelles qui nous parviennent par le biais d'autres canaux, tels que notre callcenter, les contrats que vous souscrivez chez nous, la communication que vous entretenez avec nous, par e-mail, lettre, fax et via nos partenaires. En nous communiquant des données personnelles, vous déclarez être d'accord avec le contenu de la présente déclaration de confidentialité. En outre, lorsque vous communiquez des données personnelles d'autres personnes, vous êtes censé avoir communiqué le contenu de cette déclaration de confidentialité et obtenu l'accord de ces personnes.

b. Quelles données personnelles ?

Les données personnelles que nous agréons, utilisons et traitons, comprennent notamment les données suivantes : vos nom, prénom, adresse de raccordement, adresse de facturation

(rue, numéro, boîte, code postal et commune), information sur votre point d'accès et sa configuration, adresse e-mail, adresse IP, numéro de téléphone, genre, date de naissance, langue choisie, numéro de compte bancaire, consommation d'énergie, code EAN, composition du ménage, numéro de registre national, enregistrements audio, images vidéo, présence d'une installation de production, données de consommation, relevés via applications de compteurs intelligents, numéro de compteur et votre statut éventuel de client protégé.

c. Dans quels buts ?

Vos données personnelles sont principalement destinées à la gestion des relations client (passées, actuelles et futures) que nous entretenons avec vous. Il s'agit notamment de la constitution et du suivi de votre dossier client et de votre contrat d'énergie, de l'exécution de ce contrat, de la réponse apportée à vos questions et plaintes, de l'offre de nos produits et services. Ces données sont par ailleurs également utilisées dans le cadre d'enquêtes de marché, enquêtes de satisfaction, campagnes d'information et envoi de newsletters. Elles sont d'autre part exploitées sous la forme d'informations statistiques à des fins financières, de rapportage et de marketing. Il se peut enfin que vos données personnelles soient traitées dans le but d'établir un profil client et de les enrichir par d'autres données, afin de vous procurer un service plus personnalisé et de meilleure qualité.

d. À qui les données sont-elles communiquées ?

Nous confions le traitement des données personnelles à des entreprises avec lesquelles nous sommes liés contractuellement et à des entreprises directement ou indirectement liées à la nôtre. Les entreprises avec lesquelles nous sommes liés contractuellement sont mandatées pour ne traiter vos données que dans le cadre exclusif de l'exécution du contrat que nous avons conclu avec chacune d'entre elles et dans le strict respect de nos instructions. L'accès aux données est limité à celles qui sont nécessaires à l'exécution des tâches de cette entreprise. Nous transmettons également vos données aux pouvoirs compétents dans le cadre de nos obligations légales, de demandes d'information judiciaire et de procédures juridiques. Nous pouvons également communiquer ces données aux sociétés directement ou indirectement liées à la nôtre, aux fins décrites ci-avant.

Nous ne transmettons vos données aux entreprises avec lesquelles nous sommes liés qu'à des fins de prospection et de promotion (telles que l'envoi d'informations commerciales sur leurs produits et/ou services) de ces entreprises, et ceci pour autant que vous ayez expressément donné votre accord.

Lorsque nous faisons appel aux services d'un partenaire établi en dehors de l'Espace économique européen, nous veillons à ce qu'il se montre prudent avec vos données personnelles. Pour garantir une manipulation correcte de vos données personnelles, nous utilisons dans ce cas des modèles de contrats proposés par la Commission européenne.

e. Droit de consultation, de rectification et d'opposition

Vous avez en tout temps la possibilité de demander à consulter vos données personnelles ou à les modifier. Cette demande peut être adressée par écrit à Essent Belgium sa, Veldkant 7, 2550

Kontich ou en complétant le formulaire de contact sur la page de contact de notre site Web. Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données dans un but commercial ou à leur traitement dans le cadre d'une enquête de marché ou d'une enquête de satisfaction, vous pouvez le faire à tout moment en adressant un courrier à Essent Belgium sa, Veldkant 7, 2550, Kontich ou en complétant le formulaire de contact sur la page de contact de notre site Web. Qu'il s'agisse d'une demande de consultation de vos données, de rectification ou d'opposition, nous vous demandons de vous identifier en nous communiquant une copie de votre carte d'identité. Si votre demande nous parvient par courrier, nous vous demandons de la dater et de la signer.

f. Sécurité des données

Nous prenons les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de vos données personnelles. Elles sont ainsi protégées contre la perte, la destruction, la falsification, la manipulation, l'accès non autorisé et la divulgation non autorisée. C'est dans ce but que notre réseau interne est notamment protégé par des pare-feu.

g. Référence à d'autres sites Web

Notre site Web comporte des liens vers d'autres sites Web. Nous ne pouvons pas être tenus pour responsables de la manière dont ceux-ci traitent vos données. Il vous est dès lors recommandé de prendre connaissance de la déclaration de confidentialité de chaque site Web référencé

B. COOKIES

a. Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier texte transmis avec certaines pages de notre site web, qui est envoyé et stocké temporairement ou de manière permanente par votre navigateur sur le disque dur de votre ordinateur. Lors d'une visite ultérieure de notre site web, l'information stockée peut être renvoyée vers nos serveurs.

Les informations que nous récoltons à l'aide des cookies nous aident à identifier d'éventuelles erreurs ou à vous proposer des services spécifiques qui nous paraissent importants pour vous. Il est possible que nous stockions des informations directement liées à votre situation. De même, il est possible que nous utilisions des cookies de partenaires sélectionnés avec soin qui font la publicité de nos services sur leur site web.

b. Quels sont les cookies que nous utilisons ?

Vous trouverez ci-dessous une liste détaillée des différents types de cookies que nous utilisons sur nos sites web.

1. Support JavaScript

- Nom : has_js

- Objectif : un has_js-cookie teste le navigateur afin de voir s'il supporte une fonction déterminée.
- Expire après 1 an

2. Cookie pour la langue utilisée

- Nom : clientLanguage
- Objectif : un clientLanguage-cookie retient la langue choisie par le visiteur.
- Expire après 1 an

3. Cookie segment

- Nom : clientSegment
- Objectif : un clientSegment-cookie retient le type de segment choisi par le visiteur.
- Expire après 1 an

4. Cookie partenaire

- Nom : oid
- Objectif : un oid-cookie retient le partenaire via lequel le visiteur est arrivé sur le site web.
- Expire après 1 semaine

5. Cookie utility

- Nom : utility
- Objectif : un utility-cookie retient le type d'énergie indiqué par le visiteur (gaz naturel, électricité ou les deux).
- Expire après 1 an

6. PHPSESSID

- Nom : SESS-cookie
- Objectif : un SESS-cookie améliore l'expérience d'utilisation du site web en retenant les paramètres de l'utilisateur.
- Expire après la fermeture de l'écran du navigateur

7. _dcgtm_UA-xxxxxxx-xx

- Nom : _dcgtm_UA-cookie
- Objectif : un dcgtm_UA-cookie retient la manière dont l'utilisateur visite le site web, dans le but d'améliorer les services et portails en ligne.
- Expire après 1 jour

8. _ga

- Nom : _ga-cookie
- Objectif : un _ga-cookie retient la manière dont l'utilisateur visite le site web, dans le but d'améliorer les services et portails en ligne. Ce cookie retient également la source du trafic et les données de campagne et est traité conformément à la politique de

confidentialité de Google que vous pouvez consulter sur <https://support.google.com/analytics/answer/6004245>

- Expire après 2 ans

9. TDCPM & TDID

- Nom : TDCMP, TDID
- Objectif : TDCMP et TDID sont des cookies “TheTradeDesk” qui permettent de créer des campagnes remarketing.
- Expire après 365 jours

10. sbt_i

- Nom : Selligent site behavioural targeting
- Objectif : un cookie sbt_i retient un identifiant anonyme unique de l'utilisateur, en vue de la personnalisation des services et portails en ligne. Ce cookie permet également de conserver les données de la campagne.
- Expire après 1 an

11. LIG_CONV_XXXXX

- Nom : Ligatus conversion tracking
- Objectif : mesure des conversions. Cette information anonyme est utilisée pour mesurer la valeur des partenaires publicitaires.
- Expire après 14 jours

12. Adwords

- Nom : Google adservices
- Objectif : mesure des conversions. Cette information anonyme est utilisée pour mesurer la valeur des partenaires publicitaires et est traité conformément à la politique de confidentialité de Google que vous pouvez consulter sur <https://www.google.com/intl/nl/policies/privacy/>.
- Expire après 1 an

13. zcc, ztcc

- Nom : Zanox
- Objectif : mesure des conversions. Cette information anonyme est utilisée pour déterminer les compensations financières pour les partenaires.
- Expire après 1 an

14. _hj

- Nom : _hj
- Objectif : un cookie _hj retient la manière dont l'utilisateur visite le site web, dans le but d'améliorer les services et portails en ligne. Ce cookie traite les données conformément à la politique de confidentialité de Hotjar que vous pouvez retrouver sur <https://www.hotjar.com/privacy>.

- Expire après 1 an

15. cfduid

- Nom : Cloudfare
- Objectif : Cookie du service CloudFlare utilisé pour remplacer les restrictions de sécurité basé sur L'adresse IP.
- Expire après 1 an

c. Gestion des cookies

Grâce aux liens ci-dessous, découvrez comment bloquer les cookies par type de navigateur :

- Internet Explorer: <https://support.microsoft.com/fr-be/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>
- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/fr/kb/effacer-cookies-supprimer-infos-sites-enregistrees>
- Safari: <http://support.apple.com/kb/PH5042>

Sachez toutefois qu'en supprimant des cookies, certains éléments graphiques peuvent apparaître sous une forme dégradée. Il est aussi possible que la suppression de cookies perturbe la bonne utilisation de certaines applications.

C. UTILISATION DE NOTRE SITE WEB ET DE NOS APPLICATIONS MOBILES

Nous apportons le plus grand soin à la conception et à la maintenance de nos sites Web et applications mobiles.

En tant qu'utilisateur, vous devez être conscient du fait que les informations relatives aux services et produits proposés à la vente sont susceptibles d'être modifiées sans notification préalable. Nous ne pouvons en aucun cas être tenus pour responsables du contenu ni de l'existence d'autres sites vers lesquels des hyperliens ont été établis. Nous ne pouvons pas davantage être tenus pour responsables des dommages découlant de perturbations ou interruptions éventuelles sur notre site Web.

Les dénominations, logos et autres symboles utilisés dans ce site sous le logo et le nom Essent Belgium sa sont des marques et/ou dénominations commerciales protégées par la loi. Leur utilisation ou celle de symboles similaires est strictement interdite sans notre accord écrit préalable.

Tous les droits de propriété intellectuelle (en ce compris de manière non limitative, les dénominations, logos, informations, données) relatifs à nos sites Web et applications mobiles sont notre propriété ou la propriété de nos donneurs de licence. Leur utilisation ou celle de signes similaires est strictement interdite sans notre accord écrit préalable.